



Sensibilisation et appréciation culturelles

CA-05

WebQuest



WebQuest

THÈME ATTRIBUÉ:	Sensibilisation et appréciation des cultures (CA-05)
TITRE DE L'ENQUÊTE EN LIGNE:	Tirer les leçons des incidents culturels critiques
INTRODUCTION	
<p>Dans les sociétés mondialisées d'aujourd'hui, où les échanges et les contacts fréquents se sont multipliés, les interconnexions, les identités se heurtent et se développent. Il peut devenir plus courant de rencontrer des incidents critiques pour des raisons culturelles.</p> <p>Les incidents critiques d'ordre culturel peuvent survenir dans tous les contextes, de manière soudaine et/ou inattendue, et sont liés à des contextes socio-relationnels : dans l'éducation, les soins de santé, les bureaux publics, entre amis, au travail, dans les magasins, parfois même au sein de la famille.</p> <p>Les incidents critiques donneront accès à des expériences réelles avec un minimum d'indicateurs culturels et soutiendront le développement de la compétence interculturelle en développant des interprétations et des réponses plus complexes aux situations.</p> <p>La possibilité d'analyser l'incident critique permettra plus tard aux gens d'apprendre ce qui s'est passé et d'essayer de s'améliorer.</p> <p>Les incidents critiques sont de courts dialogues et scénarios qui mettent en lumière un aspect de la communication interculturelle qui peut être peu familier ou difficile dans le monde réel.</p> <p>Les incidents critiques sont des outils permettant de mieux comprendre les attitudes, les attentes, les comportements et les interactions humaines. Dans la formation interculturelle, les incidents critiques sont de brèves descriptions de situations où un malentendu, un problème ou un conflit survient en raison de différences culturelles ou lorsqu'il y a un problème d'adaptation et de communication interculturelles.</p> <p>Le récent rapport de Deloitte a révélé que le nombre d'emplois dans les professions à forte intensité de compétences non techniques devrait croître 2,5 fois plus vite que les emplois dans les professions à moindre intensité de compétences non techniques. D'ici 2030, Deloitte prévoit que les professions à forte intensité de</p>	



compétences non techniques représenteront près de deux tiers de la main-d'œuvre (<https://leadershipmanagement.com.au/soft-skills-diversity/>). En général, ils renforcent les compétences culturelles, qui sont devenues nécessaires dans de nombreux lieux de travail et comprennent plusieurs aptitudes, notamment la communication interculturelle, l'une des compétences non techniques de plus en plus demandées.

Vous êtes professeur assistant et votre professeur a été sollicité par une société de conseil en entreprise. Elle lui a demandé de mettre en œuvre une méthode de développement pour retenir les ressources humaines, précisément pour soutenir les entreprises qui ont de nombreux employés d'origines différentes. Les entreprises perdent souvent ces ressources parce qu'elles ne peuvent pas s'adapter aux différences interculturelles ou parce que des conflits surgissent précisément en raison de la diversité. Vous décidez avec votre professeur de construire une série de ressources vidéo qui pourraient être adaptées à différents lieux de travail. Ces vidéos seront basées sur le développement de la conscience des différences culturelles, afin d'améliorer la compétence culturelle et non seulement de rendre les relations dans les organisations plus constructives, mais aussi d'améliorer le bien-être et le sentiment d'inclusion des personnes de différents pays. Vous pensez que même à l'université, il y a souvent des étudiants qui étudient à l'étranger et qui pourraient être aidés par ces ressources. Vous décidez d'enregistrer la première vidéo et de la soumettre à votre professeur.

TÂCHES

La tâche consiste à analyser des incidents critiques en tant que moments d'apprentissage interculturel. Ces incidents critiques montreront des exemples pratiques de cas où il existe un manque de conscience culturelle. Vous apprendrez à reconnaître les incidents critiques interculturels, en particulier ceux qui peuvent se produire dans de nombreux espaces sociaux. Certains liens vous permettront d'approfondir le cas de l'incident critique, et d'autres vous guideront pour développer une réflexion à travers celui-ci afin d'améliorer l'apprentissage de certaines compétences. D'autres ressources web vous permettront d'approfondir la communication interculturelle en particulier, mais aussi de développer la conscience et la sensibilité, l'empathie et l'écoute active. Chaque "incident" fournit suffisamment d'informations pour montrer le contexte, décrire ce qui s'est passé et éventuellement refléter les sentiments et les réactions des personnes impliquées.

Il sera demandé, comme "produit final", de réaliser une vidéo montrant l'avant et l'après d'un "incident critique". L'incident critique de la vidéo peut être tiré d'un cas



réel d'étudiants participant au groupe. Dans ce cas, vous pouvez utiliser leurs citations, leurs photos et des actions en direct ! N'oubliez pas que la production ne doit pas être parfaite. Soyez authentique !

Pour l'identification de l'incident critique, on peut demander aux élèves de rédiger une liste des choses à faire et à ne pas faire dans leur culture. Il peut s'agir d'un simple travail d'écriture ou vous pouvez leur demander de présenter la liste à la classe. Demandez aux élèves de traduire certains dictons traditionnels de leur culture. Ils sont souvent très différents et il est intéressant de les comparer aux équivalents d'une autre culture. Vous pouvez discuter du langage corporel traditionnel et des gestes de la main dans la culture de vos élèves, ou poser des questions de conversation sur les bonnes manières.

Vous pouvez également vous inspirer des nombreuses vidéos indiquées dans les ressources ci-dessous.

PROCESSUS

Étape 1- *L'incident critique culturel.*

Dans cette phase, vous pouvez lire des documents et regarder des vidéos sur les incidents critiques interculturels dans différents contextes de travail. De nombreux exemples peuvent être trouvés comme outil et les catégorisations qui ont été faites pour traiter les incidents critiques peuvent également être utilisées comme outils de réflexion (Manuel).

- *exemple vidéo d'un incident critique interculturel*

<https://www.youtube.com/watch?v=OGyTXhnYbnM>

Vidéos sur les incidents critiques, guides et outils sur le lieu de travail et les soins de santé

- <https://www.norquest.ca/search.aspx?q=critical%20incidents#gsc.tab=0&gsc.q=critical%20incidents>

Manuel des incidents critiques en milieu hospitalier

- <https://healthydiversity.eu/media/head-manual-of-critical-incidents.pdf>

Rencontres des professionnels de la santé avec des patients issus de minorités ethniques : l'approche de l'incident critique

- <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/nin.12421>



Étape 2- Identifier un incident critique comme étude de cas et questions de réflexion

L'incident critique à reconnaître dans la vidéo peut être choisi dans le cas réel discuté ou dans les liens fournis. S'il s'agit d'un cas réel, les étudiants peuvent reconstituer l'incident critique sous forme de jeu de rôle ou de dialogue.

L'incident critique peut également être tiré des liens fournis:

- <https://www.lancaster.ac.uk/users/interculture/deliver11.htm>
- <https://www.norquest.ca/NorquestCollege/media/pdf/about/resources/inter-cultural-resources-for-educators/critical-incidents-for-intercultural-communication-toolkit.pdf> (pag. 51)
- <https://www.futurelearn.com/info/courses/intercultural-communication/0/steps/11044>

Une fois que les élèves ont traité les informations de base de l'incident critique, ils doivent se concentrer sur les questions plus difficiles du pourquoi et du comment, en essayant de fournir une description de base du contexte et une hypothèse expliquant le comportement. Sur cette base, les élèves peuvent formuler des questions à débattre.

Qui est impliqué ? Que s'est-il passé ? Où la situation s'est-elle produite ? Où s'est produite la situation ? Pourquoi y a-t-il eu une difficulté ? Quel était l'objectif visé ? Pour acquérir une compréhension globale, vous pouvez dresser votre propre liste de mots clés et de questions clés sur l'incident critique. Vous pouvez déconstruire le scénario du point de vue de chaque participant à l'aide de questions simples. Faites-vous une idée de la situation sociale ou de la situation de communication. Essayez de comprendre le point de vue du participant et créez un sentiment d'empathie par le biais de l'interprétation. Pourquoi le comportement en question s'est-il produit ? Comment la difficulté peut-elle être surmontée ? Les élèves doivent rédiger leurs propres interprétations qui peuvent être partagées et discutées.

Questions pour explorer les différences culturelles:

<http://iteslj.org/questions/culture.html>

Étape 3- Outils d'analyse de l'incident critique culturel

Les liens ci-dessous proposent des schémas et des suggestions pour l'utilisation de l'incident critique en tant que ressource pour l'apprentissage de la compétence interculturelle. (schéma cognitif comp.tant). D'autres ressources aident à réfléchir sur les différences entre les cultures et des exercices sur les incidents interculturels sont également proposés.

Incidents culturels pour accroître la sensibilisation à la culture

- https://www.researchgate.net/publication/262254211_Critical_Incidents_for_Raising_Cultural_Awareness



Guide

- [Scene by Scene Breakdowns](#)
- *Toolkit for Intercultural Competence*
- <https://diversity.ncsu.edu/cultural-competence-toolkit/>
- *Cultural aspects and values that differ between cultures*
- <https://blog.culturaldetective.com/2012/08/23/watch-out-what-a-values-are-is-and-is-not/>

Regardez la vidéo et faites les exercices suivants sur les incidents interculturels

- <https://sisu.ut.ee/multilingual/7-2-critical-incidents-cross-cultural>

Entrée de tableau pour les observations/réflexions sur les aspects physiques, cognitifs, comportementaux et émotionnels de l'incident critique interculturel:

- <https://www.toronto.ca/wp-content/uploads/2018/02/8d5a-Critical-Incidents-in-the-Workplace-a-Guide-for-Employees.pdf>

Étape 4- Les compétences interculturelles et les compétences non techniques pour les améliorer

Après avoir choisi l'incident critique que vous allez enregistrer, vous devez maintenant réfléchir à la manière dont vous pouvez "résoudre" la situation pour votre vidéo. Les liens suivants fournissent des conseils et des orientations sur la manière dont vous pouvez appliquer la sensibilisation culturelle aux incidents critiques:

Vidéos sur les compétences interculturelles

- <https://www.youtube.com/watch?v=2ugzWjl2tv0>
- <https://www.youtube.com/watch?v=5-3gbex09tk>

Dix conseils pour une communication interculturelle efficace

- <https://www.chrysos.org.uk/blog/top-ten-tips-for-effective-cross-cultural-communication>

Langage inclusif

- <https://buffer.com/resources/inclusive-language-tech/>

L'écoute active



- <https://practice-school.eu/part1/module4/>

Faites le test et explorez votre profil culturel

- <https://hbr.org/2014/08/whats-your-cultural-profile?registration=success>

Étape 5- réaliser deux vidéos

Deux produits vidéo peuvent être réalisés pour montrer la différence entre la situation A et la situation B.

La situation A doit illustrer l'incident critique que vous avez choisi dans les étapes précédentes. La situation A montrera l'incident sans solution et mettra en évidence le manque de sensibilisation culturelle et de résolution entre vos deux protagonistes.

La situation B s'appuiera sur la situation A et proposera une résolution basée sur les conseils de sensibilisation culturelle que vous avez abordés à l'étape 5. L'objectif des deux vidéos est de fournir à vos spectateurs une version des événements à faire et à ne pas faire.

La vidéo doit durer entre 2 et 4 minutes maximum.

- *Ressources gratuites pour le montage vidéo*
- <https://www.zdnet.com/article/best-free-video-editing-software/>
- <https://www.oberlo.com/blog/best-free-video-editing-software>
- <https://www.powtoon.com/>

ÉVALUATION

Parmi les affirmations suivantes, indiquez l'étendue de vos connaissances après avoir répondu à ce WebQuest (1 - très peu, et 5 - beaucoup) :

J'ai acquis une nouvelle méthode d'apprentissage basée sur les incidents critiques (notes 1 à 5)

La méthode des incidents critiques est utile pour développer la conscience culturelle (points 1 à 5)

La méthode des incidents critiques est utile pour améliorer la communication interculturelle : (note 1 à 5)

Les activités m'ont fait découvrir un contenu intéressant et pertinent, et m'ont donné l'occasion de réfléchir, de faire preuve d'esprit critique, d'évaluer et d'explorer mes propres capacités (note 1 à 5).

Dans quelle mesure la méthode des incidents critiques est-elle utile pour gérer les relations interculturelles ? (Note de 1 à 5)



Les incidents critiques aident à développer des interprétations et des réponses plus complexes aux situations (note de 1 à 5)

J'ai appris à connaître certaines compétences non techniques utiles pour améliorer les relations interculturelles (note de 1 à 5)

J'ai acquis de nouvelles informations sur la manière dont les différentes cultures peuvent interagir dans la communication (notes 1 à 5)

Les exercices et activités proposés m'ont motivé dans mes recherches et m'ont rendu curieux (points 1 à 5)

Cette recherche sur le web m'a permis d'approfondir mes recherches et mon intérêt pour les compétences non techniques interculturelles (notes 1 à 5)

Cette ressource m'a permis d'aborder la diversité d'une manière plus consciente (note 1 à 5)

CONCLUSION

Cette enquête en ligne a exploré les incidents critiques, qui sont des rencontres de valeurs culturelles différentes et la manière dont celles-ci peuvent être démontrées par la communication verbale et non verbale.

Les incidents critiques sont des outils permettant de mieux comprendre les attitudes, les attentes, les comportements et les interactions humaines. Ils visent à impliquer les participants à un niveau personnel significatif en examinant les différentes attitudes et les différents comportements.

Lorsqu'une personne dit ou fait quelque chose, ses paroles et ses actions sont perçues par une autre personne. Lorsque la perception du message par cette personne diffère du sens voulu par le communicateur, des malentendus se produisent.

Pour devenir compétent en matière de communication interculturelle, vous devez d'abord observer votre propre culture et celle(s) des personnes qui vous entourent.

L'observation consiste également à décrire le comportement des gens sans porter de jugement, à filtrer consciemment les préjugés culturels et à utiliser les réactions émotionnelles comme indices de compréhension. L'observation se penche également sur les motivations potentielles, en examinant les raisons possibles pour lesquelles les personnes se sont comportées comme elles l'ont fait.

La méthode des incidents critiques permet de détecter les obstacles potentiels d'une situation, grâce à une observation ciblée des comportements et des attitudes vus sous différents angles.

Comment mes valeurs influencent-elles mon comportement dans cette situation ?
Comment ma vision du défi à relever influence-t-elle mon comportement ?



L'observation des motivations sous-jacentes des personnes concernées peut faciliter une communication et une compréhension interculturelles efficaces.

Les valeurs culturelles fournissent des lignes directrices sur ce qui est considéré comme bien ou mal, bon ou mauvais, au sein d'une culture. Non seulement ces valeurs sont importantes au sein de la culture, mais elles peuvent également être problématiques pour ceux qui ne font pas partie de cette culture. Il est important d'explorer les valeurs et les motivations des autres, qui peuvent être différentes des vôtres.

La validation d'autres cultures de manière impartiale enseigne la sensibilité, l'empathie et une compréhension générale des différents points de vue sur les différentes religions, pratiques et coutumes (Barrett et al., 2012).

Dans l'environnement de travail diversifié d'aujourd'hui, les problèmes de communication peuvent prendre une dimension supplémentaire de complexité. Chaque culture possède son propre ensemble d'hypothèses et de tendances tacites lorsqu'il s'agit d'interactions en face à face, et essayer de faire passer son point de vue de manière efficace peut parfois s'avérer difficile dans le cadre d'une communication interculturelle, même lorsqu'il n'y a pas de barrière linguistique

Il ne s'agit pas seulement de comprendre les codes culturels, mais surtout de devenir efficace sur le plan interculturel.

La compétence culturelle n'est jamais une fin en soi ; c'est un processus continu de curiosité intellectuelle, d'apprentissage intentionnel et de réflexion critique sur les questions et les conversations culturelles afin de comprendre les enjeux de la société dans laquelle on vit, les raisons pour lesquelles les autres ont des points de vue différents sur ces questions, l'impact de ces questions sur nous de la même manière ou de manière différente des autres, et la manière de travailler et de s'engager dans un dialogue critique avec les autres d'une manière réfléchie, respectueuse et productive.



CQ+

De-escalating Polarisation
in Europe